

# 察民情、听民意、解民忧，聚焦群众需求，便民利民服务水平“节节高”——社区治理“千千结” 蓝海社区有一套

什么是幸福？社区环境优美，诉求有人听，遇事有人管，困难有人帮……对于生活在烟台高新区马山街道蓝海社区的居民而言，幸福感来自身边的一件件“小事”。

于细微处厚植群众幸福底色。近年来，蓝海社区聚焦群众需求和基层治理突出问题，办好民生实事，持续优化网格运行机制，实现组织建在网格、问题解决在网格、群众满意在网格，推动社区治理精细化、精准化、智能化，不断增强社区居民的获得感、幸福感和安全感，打造让百姓更舒心、更省心、更暖心的幸福美好家园。



蓝海社区手工活动现场。

老年生活丰富多彩。

公益太极讲师在海边为社区居民授课。

## 当好『和事佬』 架起『连心桥』

金海名园小区业主家严重漏水，已协商解决；  
天越湾小区流浪猫无人照料，已妥善安置；  
常青藤小区楼道玻璃破损，已协调物业更换；  
……

事事有着落，件件有回应。翻开蓝海社区《民情台账》，一桩桩群众关心的“小事”都得以妥善处理。

民生无小事，枝叶总关情。蓝海社区党总支书记、居委会主任修岩认为，做好这些民生“小事”，直接关系到居民的获得感、幸福感、安全感，能否做好这些“小事”，体现着一个社区服务意识的强弱，展示出治理能力和治理水平的高低。

社区工作是党开展群众工作的“基站”，担负着凝聚群众、服务群众的职责，而社区矛盾纠纷调解是基层治理的重要组成部分，是促进社会和谐、维护社会稳定的重要手段。蓝海社区倡导“民事民办”理念，建立《民情台账》，设立“言和”调解室，组建了一支由社区“两委”、社区网格员、骨干群众、小区志愿者等组成的“和事佬”团队，为百姓处理“家长里短”搭建平台，将群众矛盾防范在源头，不稳定因素化解在基层，不断加强基层治理体系建设。走一走、坐一坐，在推心置腹的交谈中听真言，真正摸清群众心底，把群众在教育、医疗、住房、就业、养老等方面的操心事、烦心事、揪心事了解透彻、记录在册，以做到了然于心、有的放矢，让为民服务的脚步更踏实、措施更精准。

以排查为抓手，化解矛盾纠纷。蓝海社区以矛盾纠纷的预防工作为切入点，建立矛盾纠纷清单，定期开展集中排查矛盾纠纷情况，网格员利用民情台账，通过走访巡查把潜在的矛盾纠纷隐患记录在册并及时上报。哪里有纠纷，哪里就有调解员的身影，针对居民提出的难点问题，组建工作小组，多对一协调处理直至问题解决。

以化解为目的，打开群众心结。在调解工作中，“和事佬”团队以化解为目的，通过调解打开群众心结，在调解方式上用理用法服人，用心用情感化，帮助当事人分清是非，明辨责任，从根本上消除矛盾，营造和谐稳定的社会环境。

夫妻矛盾、劳动纠纷、邻里口角……在这些没有硝烟却经常“火药味”十足的冲突背后，“和事佬”调解团队发挥了重要作用，调解员及时发现矛盾，以暖心的方式化解纠纷，居民群众还可以直接联系调解员，调解团队免费为当事人提供家庭纠纷调解、法律法规宣传教育、心理疏导和人文关怀等方面咨询指导，在蓝海社区，调解员日渐成为邻里矛盾的“减压阀”、社区和谐的“润滑剂”。截至今年8月，蓝海社区共接到12345工单124件，其中满意工单达119件，满意率达96%。截至目前，“和事佬”调解团队共协商处理居民小区物业管理问题70余件，化解矛盾纠纷40余件，服务群众百余人次。

## 织密『小网格』 服务『大民生』

“除了能享受上门服务，平时如果我们有问题、有需求，还可以通过微信或者电话直接向网格员和社区反映，每次都能得到及时反馈。”蓝海社区居民刘女士说。

群众有需求，社区有服务。在蓝海社区，每天穿梭在网格里的网格员个个都是多面手，是社区群众的贴心人。

蓝海社区位于高新区中心区域，服务人口近7000人。为进一步提高社区服务质效，蓝海社区以网格化服务管理兜起基层治理“千条线”，将辖区划分为网格，建立起10个网格党支部和40个楼栋党小组，构建起“街道党委—社区党总支—网格党支部—楼栋党小组”的四级网格治理体系，让服务的触角延伸到每个单元、每户家庭。

“社区将党支部设在小区、党小组设在楼栋，不断完善‘街道党委—社区党总支—网格党支部—楼栋党小组’四级服务架构，发动社区党员进网格、进楼栋，为居民提供精准高效的服务。”修岩介绍，目前蓝海社区共有10名网格员、47名楼栋长为社区居民提供贴心服务，做到“人在格中走、事在网中办”，形成社区治理合力。

网格化治理工作既是各级重点工作，也是未来社区发展方向。网格治理工作开展以来，蓝海社区结合社区实际创新提出“手握‘一本通’，熟悉‘二种人’，做好‘三件事’，用好‘四心’态度、知道‘五员’基本职责、具备为民服务十种能力”的“12345+10”网格员工作法，促进社区服务管理精准高效，为居民幸福指数“加码”。

在社区党组织的引领下，社区网格员的能力在不断地提升，居民通过社区网格这个系统获得的信息、解决的问题越来越多，对社区各级网格员的认可度也逐步提高，在社区疫情防控、文明典范城市创建和安全生产等工作中，蓝海社区的网格化治理体系都发挥了重要的作用。2022年蓝海社区第七网格被评为烟台市级优秀网格，

第七网格员张蒙蒙被评为烟台市区优秀网格员。

社区治理怎么样？群众最有发言权。如何让群众广泛参与社区治理中，让社区治理“活”起来？

“要加强管理，禁止大车进入。”“商业街的卫生管理要做好。”……蓝海社区问需会上，大家你一言我一语，呈现出“有事好商量，遇事多商量，做事共商量”的良好议事氛围。依托“幸福蓝海 宜居家园”党建品牌，蓝海社区每月召开“幸福家园”问需会议，由党员、骨干群众和网格助理员参加，问需于民，问计于民，围绕如何治理小区环境、共创宜居家园展开讨论，确定每月服务事项，同时整合红心物业、党员群众、社区社会组织、双报到单位和社会资源等多方力量解决当月问题，确保“为民办实事”真正做到群众心坎上。

织密服务“一张网”，打好治理“一套拳”，蓝海社区以党建引领社区治理，不断为群众平安幸福“加码”。“通过织密社区网格，最终达到无论是矛盾纠纷还是居民需求，都能在小区内、网格内得到解决，切实做到小事不出网格、大事不出社区。”修岩说。

## 美德相守 诚信相伴

公益太极讲师张老师默默为居民提供服务；4位社区居民获评高新好人；木浦烤肉、新罗汤饭等10家商户获得2023年社区诚信商户流动红旗……蓝海社区涌现出了一大批美德诚信模范典型。

美德风尚润民心，信用建设促文明。近年来，蓝海社区多次推出美德信用公益项目，将倡树美德健康生活方式作为深化拓展新时代文明实践、提升文明指数和群众道德素养的坚实抓手，不断深化理论宣讲、教育、文化等服务，积极倡树美德诚信生活方式，并通过“高新好人”、家风家训广场、信用积分存折、社区市民公约等多项举措，深入推进社区美德信用建设，让文明新风吹遍社区的每一个角落，绘就精神文明亮丽底色。

蓝海社区打破“照本宣科讲”“群众被动听”的宣讲模式，在家风广场、在科普场馆、在工厂车间、在饭馆棋牌室，通过小切口、小载体、小故事，创造性地开展形式灵活、群众喜闻乐见的互动式“活动宣讲”“庭院宣讲”“凉亭宣讲”“文艺宣讲”等，运用富有感染力、接地气的语言“面对面”“零距离”对居民进行美德信用宣讲，让美德信用风尚常驻百姓心田，吹入寻常百姓家。

“一老”连着“夕阳”，“一小”连着“朝阳”。今年上半年，蓝海社区围绕“一老一小”服务，切实发挥新时代文明实践站作用，精准识别需求，链接“双报到”单位、组织物业及社区居民志愿者等资源开展了20余次志愿服务活动，让社区居民能“走出家门，打开家门”。针对“一老”，蓝海社区定期走访独居老人、空巢老人，建立“双报到”单位与独居老人结对帮扶机制，开展生活照料、心理抚慰、健康保健等系列活动，帮助老人排忧解难。针对“一小”，蓝海社区开设“美德少年”公益银行项目，推出“换乐”公益集市、研学活动等以青少年为主体的系列公益活动，青少年通过参加社区各类公益活动获得“美德少年”积分存折，使用积分可兑换学习用品、益智玩具等奖励，用实际行动托起“一老一小”稳稳的幸福。

打造家风家训广场，培育社区家文化。蓝海社区将传统文化融入社区生活，建设家风家训广场，设置勤劳善良、文明节俭、孝顺父母、手足情深等和家风宣传看板，将美德、诚信意识融入日常生活，春风化雨般影响居民言行，以良好的家风文化提升居民道德修养，逐渐形成新型社区之家文化。

评选诚信商铺，优化营商环境。蓝海社区连续两年开展文明诚信商户评选活动，以诚信经营、服务态度、环境卫生、创城服务以及参与社区公益活动等多维度指标为评选要素，并进行多次暗访评估，最终20户诚信经营商户摘得文明商户流动红旗，通过评选引导商企诚信经营，发挥引领带动作用，共同营造和谐文明、公平安全的社区营商环境。

如今的蓝海社区，美德信用建设深入人心，网格化治理机制日渐完善，“言和”调解室升腾起浓浓“人情味”，街坊邻里守望相助，6932位社区居民在这里安居乐业。

始于社区但不止于社区，这份看得见、摸得着的幸福生机，在蓝海社区已经有了越来越清晰的模样。修岩表示，蓝海社区将始终把居民需求当作第一选择、把居民呼声当作第一考虑、把居民期盼当作第一信号，想民之所想，行民之所愿，努力将一项项“民情台账”变成“幸福清单”，用社区工作的“辛苦指数”换取群众的“幸福指数”。

YMG全媒体记者 王宏伟  
通讯员 曲晨 摄影报道

## 开学第一课 先上安全课

交警支队第五大队交通普法进校园

本报讯(YMG全媒体记者 王宏伟 通讯员 宋先媛 隋少娟) 8月28日上午，烟台交警支队第五大队民警走进烟台高新区益文小学开展“开学第一课，交通安全进校园”普法宣传活动，向师生宣讲安全出行知识，进一步加强交通安全法普法宣传工作，切实提高学生交通安全意识和自我保护能力，从源头预防和减少交通事故的发生。

安全课上，烟台交警支队第五大队宣传民警结合校园周边实际，重点讲解安全文明过马路、安全乘车等注意事项，提醒师生不坐超员校车、拒绝搭乘无牌无证、黑车等没有安全保障的车辆，通过领学交通标志图板的方式，使用通俗易懂的语言，对闯红灯、汽车盲区、安全带及安全头盔等方面交通知识进行细致讲解。同时，民警通过互动答题环节和发放印有安全宣传标语的宣传品，提高学生的交通安全意识和防护意识，引导学生从自身做起，树立文明交通意识，摒弃交通陋习，远离交通事故伤害，主动抵制各种不文明交通行为。

接下来，烟台交警支队第五大队将持续开展学校师生交通安全知识教育，认真落实“护学岗”制度，强化校园周边交通秩序整治，及时开展安全隐患排查，净化校园周边交通秩序，让每一位学子开开心心上学，平平安安回家。

## 办事程序优化 行政效能提升

高新区全力推进“无证明城市”建设

本报讯(YMG全媒体记者 王宏伟 通讯员 孟红雷 隋少娟) 近年来，烟台高新区全力推进“无证明城市”建设，通过证照证明电子化应用和数据共享，最大限度减少企业群众提供的证明材料，优化办事程序，行政效能和服务质量显著提升。

“无证明城市”建设关键在“用证”，摸清用证底数，是实施改革的前提。今年以来，烟台高新区行政审批服务局先后两次组织相关部门全面梳理政务服务事项申请材料，全区累计梳理电子证照和电子证明用证事项518项，并对照制定了《高新区政务服务应减免事项清单》，为全面推广“无证明城市”建设奠定基础。目前，全区实现线上免提交证照类型249个，线下免提交证照类型522个，实现减免申请材料675项。

电子证照数据是开展“无证明城市”建设的基础，只有保障数据的全面性、及时性、准确性，电子证照才能用得、用得广。烟台高新区行政审批服务局依托政务服务平台，持续夯实政务服务事项电子证照和电子印章的应用基础，先后完成11个部门245个事项的证照配置工作，实现在政务服务网闭环办结、产生证照的政务服务事项的证照及印章配置率均达到100%。

此外，各部门业务办理人员的业务水平和系统应用能力，烟台高新区组织开展“无证明城市”业务培训会，通过授课讲解、现场演练等多种方式，全方位提高窗口工作人员的实操水平。

社区一角。

